

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ



НАЦИОНАЛЬНЫЙ
СТАНДАРТ
РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р
ИСО 10003—
2009

МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА

**Удовлетворенность потребителей.
Рекомендации по урегулированию
спорных вопросов вне организации**

ISO 10003:2007

Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for dispute resolution
external to organizations
(IDT)

Издание официальное



Предисловие

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерации установлены Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании», а правила применения национальных стандартов Российской Федерации — ГОСТ Р 1.0—2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения»

Сведения о стандарте

1 ПОДГОТОВЛЕН Открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС») на основе собственного аутентичного перевода стандарта, указанного в пункте 4

2 ВНЕСЕН Управлением технического регулирования и стандартизации Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 мая 2009 г. № 167-ст

4 Настоящий стандарт идентичен международному стандарту ИСО 10003:2007 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по урегулированию спорных вопросов вне организации» (ISO 10003:2007 «Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for dispute resolution external to organizations»).

При применении настоящего стандарта рекомендуется использовать вместо ссылочного международного стандарта соответствующий ему национальный стандарт Российской Федерации, сведения о которых приведены в дополнительном приложении N

5 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты», а текст изменений и поправок — в ежемесячно издаваемых информационных указателях «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ежемесячно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомления и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет

© Стандартиформ, 2009

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

Содержание

Введение	V
0.1 Общие положения	V
0.2 Совместимость с ИСО 9001 и ИСО 9004	V
0.3 Совместимость с ИСО 10001 и ИСО 10002	VI
0.4 Утверждения относительно соответствия	VI
1 Область применения	1
2 Нормативные ссылки	1
3 Термины и определения	2
4 Руководящие принципы	3
4.1 Общие положения	3
4.2 Согласие на участие	3
4.3 Доступность	3
4.4 Применимость	3
4.5 Беспристрастность	3
4.6 Компетентность	3
4.7 Своевременность	4
4.8 Конфиденциальность	4
4.9 Прозрачность	4
4.10 Законность	4
4.11 Возможность	4
4.12 Постоянное улучшение	4
5 Структура урегулирования спорных вопросов	4
5.1 Обязательство	4
5.2 Политика урегулирования спорных вопросов	5
5.3 Ответственность высшего руководства	5
6 Планирование, проектирование и разработка	5
6.1 Общие положения	5
6.2 Цели	6
6.3 Мероприятия	6
6.4 Ресурсы	6
7 Действия	6
7.1 Общие положения	6
7.2 Направление жалобы	7
7.3 Получение уведомления о спорном вопросе	7
7.4 Подготовка ответа организацией	7
7.5 Урегулирование спорного вопроса	7
7.6 Исполнение принятого решения	8
7.7 Закрытие дела	9
8 Поддержание и улучшение	9
8.1 Мониторинг	9

ГОСТ Р ИСО 10003—2009

8.2 Анализ и оценка	9
8.3 Анализ со стороны руководства	9
8.4 Постоянное улучшение	10
Приложение А (справочное) Рекомендации по методам урегулирования спорных вопросов	11
Приложение В (справочное) Взаимосвязь ИСО 10001, ИСО 10002 и ИСО 10003	13
Приложение С (обязательное) Рекомендации по согласию на участие.	14
Приложение D (обязательное) Рекомендации по доступности	15
Приложение E (обязательное) Рекомендации по пригодности	17
Приложение F (обязательное) Рекомендации по беспристрастности.	18
Приложение G (обязательное) Рекомендации по компетентности	20
Приложение H (обязательное) Рекомендации по своевременности	21
Приложение I (обязательное) Рекомендации по прозрачности.	22
Приложение J (справочное) Рекомендации по выбору агентов.	23
Приложение K (справочное) Рекомендации по политике урегулирования спорных вопросов	24
Приложение L (справочное) Рекомендации по элементам проекта урегулирования спорных вопросов	25
Приложение M (справочное) Блок-схема урегулирования спорных вопросов.	26
Приложение N (справочное) Сведения о соответствии национального стандарта Российской Федерации ссылочному международному стандарту	27
Библиография.	28